

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisutha 2005 *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Aras Aira 2017 *Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Kampar* Jurnal Vol 5, No 3, Edisi Oktober 2017 (ISSN : 2252-7826)
- Ai Lili Yulianti 2017 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung Barat* Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2017, Hal. 82-89
- Budi Harsono, 2009 *Hukum Agraria Indonesia, Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria*, Edisi Revisi, Djambatan, Jakarta,
- Cerasoli, et.al 2014 *Intrinsic Motivation and Extrinsic Incentives Jointly Predict Performance: A 40-Year Meta-Analysis* © 2014 American Psychological Association 0033-2909/14/\$12.00 DOI: 10.1037/a0035661
- Charis Christiani 2015 *Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal* Jurnal EKA CIDA Vol. 1 No. 1 Maret 2015 40 ISSN: 2503-3565 e-ISSN: 2503-3689
- Casimir, et.al 2012 *"Knowledge sharing: influences of trust, commitment and cost."* Journal Of Knowledge Management Vol. 16(No. 5): 740-753.
- Dekker 2001 *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action* (1996), Erlangga, Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B 2008 *The New Public Service : Serving, not Steering*. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Dwiyanto 2002 *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT Refika Aditama. Bandung

- Eurika Wulan Sastie (2015) Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kundur – Kabupaten Karimun,
- Ferdinand, 2014 *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fadel 2009 *Reinventing Local Government*. PT. Elex Media. Komputindo. Jakarta.
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2016) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). *Jurnal Manajemen & Bisnis*. Vol 14 No. 02.
- Gaspersz 2003 *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Harbani 2011 *Good Governance : Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Mandar Maju. Bandung
- Hardiyansyah 2011 *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, 2012 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kumorotomo 1996 *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Bandung
- Marcel 2003 *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA
- Margaretha, 2003 'Tinjauan Persepsi Manajemen Terhadap Struktur Modal Perusahaan Go Public'. Dalam Media Riset Bisnis dan Manajemen. Jakarta: Universitas Trisakti. No. 3. Hal. 98-115
- Nurcholish 2005 *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*,. Grasindo, Jakarta.
- Nouval Linggar 2015 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Etika Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Perindustrian Kabupaten Majalengka *Jurnal EMBA* Vol.5 No.2 Juni 2015, Hal. 2297 - 2306
- Pasolong 2010 *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman 2001 *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of. Marketing*. Vol 60.
- Paliszckjewicz 2014 *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. The Irwin McGraw-Hill. New York.

- Pinder, 2012 *Work motivation: Theory, Issues And Applications* . Illinois : Scoff, Foresmen and Company
- Puji Winarni , Ma'mun Sarma , Darwis S. Gani , Soenarmo Hatmodjosoewito, Analisis Kinerja Pegawai terhadap Etika Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo)Jurnal Vol. 02 No. 01ISSN 2339-1502
- Rohman, dkk, 2011*Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP-YKPN. Yogyakarta.
- Sugiono 2009*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Stemvelt 2004 (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon
- Samuelson 2000 "*Ilmu Makro Ekonomi*", Jakarta:PT Media Global Edukasi
- Sunyoto 2004 *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*., Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Sheng et al 2010"*Effects of Knowledge-Sharing Routines and Dyad-Based Investments on Company Innovation and Performance: An Empirical Study of Spanish Manufacturing Companies.*" International Journal of Management Vol. 30(No. 1): 197-216.
- Sugiyono 2010 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- S. Pantja Djati (2016) Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan
- Santoso, 2000*Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Syahrizal (2015) Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Etika Pelayanan Publik (Studi tentang Pelayanan di Sub Dinas Pendidikan Kabupaten Gorontalo). Jurnal Volume X, No. 1, Mei 2015 ISSN : 1978 - 3612
- Yong dan Loh 2003 (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Zhang, et al 2012*Firms' Earnings Smoothing, Corporate Social Responsibilities, and Valuation*